

Una mirada a los impactos psicosociales en personas refugiadas y migrantes venezolanas alojadas en albergues en Lima (Perú)

Diagnóstico rápido



Una mirada a los impactos psicosociales en personas refugiadas y migrantes venezolanas alojadas en albergues en Lima (Perú). Diagnóstico rápido.

Coordinación de la investigación: Cécile Blouin e Iris Jave

Investigación: Maribel Goncalves de Freitas

Primera edición virtual, noviembre 2019.

© Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)

Avenida José Pardo 1540, Miraflores

perli@unhcr.org

www.acnur.org

© Pontificia Universidad Católica del Perú, 2019

Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP)

Tomás Ramsey 925, Magdalena del Mar

ideh@pucp.edu.pe

<http://idehpucp.pucp.edu.pe>

Foto de cubierta: ©ACNUR/Sebastian Castañeda

Derechos reservados. Se autoriza la reproducción de este documento por cualquier medio, siempre y cuando se haga referencia a la fuente bibliográfica.

ISBN: 978-612-47767-9-3

Blouin, C., Goncalves, M., Jave, I. (2019). Una mirada a los impactos psicosociales en personas refugiadas y migrantes venezolanas alojadas en albergues en Lima (Perú). Diagnóstico rápido. Lima: Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú y ACNUR.

“Esta publicación es posible gracias al apoyo de la Agencia de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Los contenidos son responsabilidad del Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP) y no necesariamente reflejan las opiniones de ACNUR”.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. CONCEPTOS CLAVES, ESTADO DE LA CUESTIÓN Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

- 1.1 Conceptos claves en relación con los impactos psicosociales
- 1.2 Estado de la cuestión
- 1.3 Metodología

2. PERSONAS REFUGIADAS Y MIGRANTES VENEZOLANAS EN EL PERÚ Y SU VINCULACIÓN CON EL ENTORNO

- 2.1 Condiciones de los albergues
- 2.2 Relaciones sociales y redes de apoyo

3. IMPACTOS PSICOSOCIALES EN REFUGIADOS Y MIGRANTES VENEZOLANAS EN EL PERÚ

- 3.1 Angustia, temor e incertidumbre
- 3.2 Frustración y desmotivación
- 3.3 Tristeza, soledad y depresión
- 3.4 Duelo y culpa
- 3.5 Añoranza, extrañeza y esperanza de volver
- 3.6 Agresividad
- 3.7 Comprensión final de los impactos psicosociales

4. AFRONTAMIENTO DE LA SITUACIÓN MIGRATORIA

- 4.1 Recursos, capacidades y estrategias de las personas refugiadas y migrantes
- 4.2 Recursos y capacidades personales de las personas refugiadas y migrantes
- 4.3 Recursos y capacidades relacionales de las personas refugiadas y migrantes
- 4.4 Estrategias
- 4.5. Propuestas de apoyo

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO: GUÍA DE ENTREVISTA

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), los flujos de personas venezolanas que se han desplazado a otros países, y en especial en América Latina, ha pasado de una cifra menor de 800,000 personas en el 2015 a más de 4 millones a junio de 2019. Esto debido a la interrupción del funcionamiento de las instituciones democráticas y el Estado de derecho y su impacto en el mantenimiento de la seguridad, la estabilidad económica, la salud, la paz pública y el sistema de bienestar general (Acnur, 2019b). En ese sentido, Perú se ha consolidado como el segundo país receptor de personas venezolanas y el primero que recibe a solicitantes de la condición de refugiado de esta nacionalidad (Acnur, 2019b). A diferencia de Venezuela, el Perú no era un país acostumbrado a recibir importantes flujos de personas refugiadas y migrantes (Castillo y Reguant, 2017; Mora, 2018; Blouin, 2019).

Según ACNUR, son varias las dificultades que enfrentan las personas refugiadas y migrantes venezolanas en la región. Según la encuesta regional de monitoreo de protección² realizada en el primer semestre de 2019 en 8 países de la región, el 34% de la población encuestada no tenía ningún tipo de permiso de entrada o de estancia; mientras que, el 66% de las personas entrevistadas dijeron que estaban desempleadas o trabajaban informalmente. Asimismo, la búsqueda de vivienda también fue identificada como un problema para casi la mitad de los y las encuestadas (Acnur, 2019b). Esta situación concuerda directamente con el caso peruano donde se han identificado dificultades para el acceso a la documentación, el trabajo, la vivienda y los servicios de salud (Blouin, 2019).

Tal como lo muestra el estudio de Sosa y Zubieta (2015), las dificultades de adaptación sociocultural responden en primer lugar a dificultades de índole práctica (permisos de residencia, posibilidades de trabajo, coberturas de salud); seguido de problemas para mantener los hábitos y tradiciones propios del país de origen, así como, para adaptar los hábitos y costumbres del país receptor. Así, se plantea la integración en función de las condiciones del país receptor y del proceso de interacciones entre las personas refugiadas y migrantes y las personas de la sociedad receptora, y de cómo este proceso de integración, que se vive en colectivo, encuentra en el apoyo social uno de los recursos más potentes para enfrentar esta situación (Cabrerizo y Villacieros, 2019; Guribye, 2011; Finklestein, Laufer y Solomon, 2012; Huijts et al., 2012; Aref y Tummala-Narra, 2015).

² La encuesta se aplicó en Colombia, Ecuador, Perú, Chile, Argentina, Uruguay, República Dominicana y Brasil. Se realizaron un total de 7,846 encuestas de monitoreo.

Si bien se han producido una serie de estudios sobre procesos de inclusión de la población venezolana en Perú, son pocos los que han abordado la dimensión psicosocial. Por esta razón, el presente estudio busca comprender los impactos psicosociales del proceso de movilidad humana de la población venezolana que ha llegado al Perú en el último año, y particularmente, aquella que no tiene vivienda y debe llegar a residir en un albergue. Para ello, resulta necesario conocer el contexto de su llegada, la vinculación de las personas con el entorno y las estrategias psicosociales para enfrentar dicha situación. El documento ha sido construido desde el enfoque de la psicología social comunitaria que ofrece un marco de comprensión integral desde las relaciones como colectivo y los modos de vinculación e integración que pueden tener con su lugar de procedencia y de destino.

El diagnóstico busca identificar los malestares y su expresión, así como, los recursos y capacidades para la vinculación con los otros y el entorno, a fin de incluir un contexto que involucre tanto a los propios refugiados y migrantes como a las personas con las cuales se relacionan. De ese modo, se pretende contribuir a incorporar la necesidad de acompañamiento psicosocial en intervenciones futuras para el colectivo de refugiados y migrantes que atraviesan una situación y momento histórico particulares. En definitiva, un enfoque psicosocial hacia las personas refugiadas y migrantes venezolanas debe integrar el reconocimiento del sufrimiento individual y, a la vez, las dinámicas sociales y las vivencias colectivas en el contexto en que se desarrollan. También se debe aclarar que este estudio pone en evidencia el impacto psicosocial vinculado a categorías psicológicas, pero no es su intención establecer diagnósticos clínicos que caractericen el estado de salud mental de las personas.

Es importante también aclarar que se trata de un diagnóstico rápido. En ese sentido, sirve como punto de partida para realizar otros estudios, pero al mismo tiempo identifica dificultades y estrategias para la intervención temprana. Fue realizado mediante una selección de entrevistas a actores claves ubicados principalmente en los albergues, aunque también incluye entrevistas a actores de instituciones públicas y ONG. De esta forma, se buscó tener un primer acercamiento a los impactos psicosociales de la población venezolana que reside en los albergues.

El informe está estructurado en cuatro apartados. En la primera parte se presentan los conceptos claves, el estado de la cuestión y la metodología; en la segunda parte se aborda el perfil de los albergues y los modos de vinculación de las personas refugiadas y migrantes mediante las relaciones sociales y redes de apoyo. En la tercera parte se recogen los impactos psicosociales en las personas refugiadas y migrantes venezolanas; mientras que, en el cuarto apartado se incorporan las alternativas para enfrentar esta situación. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

1. CONCEPTOS CLAVES, ESTADO DE LA CUESTIÓN Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

1.1 Conceptos claves en relación con los impactos psicosociales

La psicología comunitaria en Latinoamérica emerge bajo la convicción de que es necesario priorizar el trabajo con las poblaciones más vulnerables en contextos de desigualdad (Montero, 2004). Este carácter de vulnerabilidad puede evidenciarse en la situación que vive la población venezolana expuesta a condiciones precarias en su país que le empuja a buscar salidas en el exterior. En esta línea, la psicología comunitaria se fundamenta en reconocer la dimensión de agencia de las personas para generar cambios en la realidad social, lo cual implica reconocer sus saberes y valorar sus experiencias para construir conocimientos acordes con sus necesidades, favoreciendo espacios de participación y fortalecimiento. De este modo, son las propias personas las que pueden aportar las soluciones a sus problemas, en contraposición con las miradas asistencialistas. Esto requiere una postura ética que reconozca y respete a las personas con las que se trabaja a fin de darles voz, potenciando sus recursos y capacidades en pro de generar mejores condiciones de vida para sí mismas y de construir espacios de ciudadanía.

Desde esta perspectiva, la salud mental y el impacto psicosocial se pueden entender como una construcción social que resulta de una interacción dinámica entre los aspectos físicos y psicológicos de la persona, así como, su ambiente natural y social. A su vez, facilita al ser humano el disfrute de la vida, el acceso a múltiples recursos y su contribución a las esferas productivas y creadoras de la sociedad (Serrano, I.; Bravo-Vick, M.; Rosario, W. y Gorrin, J., 1998). Esto implica que la salud mental está vinculada a un contexto cultural, social, político y económico particular, en un momento histórico³.

Por su parte, Sawaia (1998, 2001) propone la noción de sufrimiento ético-político, la cual se define como “la manera en como soy tratado y trato al otro” a partir de la intersubjetividad, que es tanto cara a cara como anónima y que se define históricamente. Este sufrimiento, que es producto del proceso social de inclusión-exclusión, puede dar cuenta de las afectaciones de la salud generadas en las poblaciones refugiadas y migrantes, y en este caso, de la población venezolana en Perú. Se trata de un sufrimiento de carácter psicosocial, debido a la discriminación o exclusión, la falta de derechos y oportunidades, la ausencia de libertad y la

³ En el Perú, la Ley N° 30947, Ley de Salud Mental, promulgada en mayo de 2019, reconoce la salud mental desde el enfoque comunitario. Así, debe entenderse el abordaje para atender los impactos psicosociales generados en la población de refugiados y migrantes venezolanos en el país.

dificultad para producir los cambios necesarios en su vida y su entorno, limitando así su autonomía y afectando su dignidad como persona.

Con el término de “impactos psicosociales” se alude al conjunto de afectaciones en la vida y salud mental de las personas, que son producto de una serie de situaciones y condiciones que les toca vivir en su país de origen, en el camino y en el país de destino, en el devenir de su experiencia de movilidad humana. Estas afectaciones se manifiestan a través de sentimientos y reacciones emocionales, a nivel individual, relacional y colectivo, que, lejos de hacerlas parte de un diagnóstico que conduzca a la definición de un cuadro clínico, deben entenderse desde una perspectiva psicosocial que aborda la salud mental de una manera integral.

Asimismo, el énfasis en los impactos psicosociales en la población de refugiados y migrantes pretende despatologizar el sufrimiento de estas personas, lo cual no niega la existencia de que algunas de ellas tengan una condición psiquiátrica.

1.2 Estado de la cuestión

Son pocos los estudios que abordan los impactos psicosociales en las personas refugiadas y migrantes en el Perú. Sin embargo, existen otros estudios al respecto en América Latina. Por ejemplo, Vilar y Eibenshutz (2007) al estudiar los efectos de la migración de mexicanos a Estados Unidos afirman que existen estresores, entre los que se han encontrado la soledad, el duelo por el fracaso del proyecto migratorio, la lucha por la sobrevivencia y el miedo. Por su parte, muestran también la presencia de factores protectores frente al sufrimiento, tales como, la ayuda y la solidaridad. De igual modo, los autores retoman la idea de Petras (2002), de recalcar la importancia de la solidaridad, la organización y los proyectos colectivos para la promoción de la salud mental. Así, además de aumentar las oportunidades en el ámbito social potencian la autoestima y la eficacia, pues la impotencia social y política del individuo genera impotencia personal.

En la investigación documental realizada entre los años 2008 y 2015 por López, Castañeda, Martínez, Ortiz y Meza (2017) se señalan, a nivel individual, los siguientes impactos psicosociales: el aislamiento, la soledad, la pérdida y la crisis de identidad, el temor a las mafias, a ser detenidos o expulsados, la frustración, las conductas agresivas, la subalimentación, la infravivienda, el hacinamiento, los sentimientos de desamparo y la desesperanza. A nivel social, se mencionan la pobreza, las diferencias culturales, la discriminación, el racismo, el prejuicio, la desprotección, la marginación, el desempleo, las pérdidas —del hogar, de la posición en la sociedad, de las redes de apoyo— y la incertidumbre hacia el futuro.

En el caso peruano se puede resaltar el estudio de Cabrerizo y Villacieros (2017), quienes trabajan directamente con personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado, especialmente colombianos y venezolanos. El estudio encontró que las redes de apoyo de amigos y familiares, así como, el apoyo de algunas organizaciones han sido un factor protector para las personas refugiadas y migrantes, en especial para encontrar un empleo o vivienda y tener asistencia legal. Por otra parte, los estresores aparecen como uno de los principales efectos sobre la salud mental de las personas y se presentan en los distintos momentos del viaje. Uno de los más significativos es el que se genera debido a la salida del país de origen y, una vez estando ya en el país de destino, tener que enfrentarse a las dificultades para encontrar empleo, los problemas económicos, la discriminación y la soledad.

En el estudio realizado por Osorio (2019) en albergues de acogida temporal para población venezolana en el Perú, se señala que estos espacios han emergido de iniciativas privadas y que, por lo tanto, no cuentan con un presupuesto suficiente y un acompañamiento por parte de las autoridades, lo cual presenta una serie de riesgos para las personas que son acogidas. Estos factores fueron agrupados en medioambientales (habitabilidad, capacidad de gestión y capacidad organizativa), conductuales y demográficos.

Finalmente, en una encuesta realizada a personas venezolanas en nueve (9) distritos de la capital peruana se identificó que, de 10 personas venezolanas, 8 afirmaron que ellas mismas o algún familiar habían experimentado sentimientos de tristeza por largos periodos de tiempo (83 %), o que habían padecido estrés y preocupaciones constantes (77 %) (Blouin, 2019: 54). Estas percepciones dan cuenta de cómo el contexto impacta, no solo en las relaciones sociales, sino en las personas.

1.3 Metodología

El diagnóstico partió de una exploración “abierta” que permitiera comprender los impactos psicosociales de las personas refugiadas y migrantes venezolanos alojadas en albergues en la ciudad de Lima. El objetivo general del estudio fue comprender los principales impactos psicosociales en las personas venezolanas refugiadas y migrantes en Lima y en especial, las que residen en albergues. En cuanto a los objetivos específicos, en primer lugar se buscó detectar los vínculos con el entorno de las personas venezolanas refugiadas y migrantes en Lima, y en especial, en los albergues. En segundo lugar, se planteó identificar los recursos

y estrategias que desarrollan los refugiados y migrantes venezolanos durante su estancia en el país. Por último, se pretendió contribuir con recomendaciones orientadas a la formulación de propuestas de políticas en atención psicosocial hacia los refugiados y migrantes venezolanos.

Para ello, se contemplaron las siguientes actividades:

- a.** Revisión bibliográfica de reportes e informes producidos por entidades internacionales y nacionales sobre impactos psicosociales en población refugiada y migrante. Esta información se organizó por áreas y temas, a la vez que, sirvió de insumo para el desarrollo del diagnóstico y el informe final.
- b.** Mapeo de actores: de las organizaciones de sociedad civil (ONG, asociaciones y albergues que trabajan con personas venezolanas en el Perú) y de las instituciones públicas con competencia en migraciones y salud mental. El mapeo contempló la estructura de la organización, como la ubicación, la capacidad y el perfil de población atendida, los responsables y/o persona de contacto.
- c.** Diseño de instrumentos: se diseñó un guion de entrevista (anexo), para comprender el funcionamiento, las necesidades y estrategias de la población venezolana que reside en los albergues. La técnica empleada fue la entrevista semiestructurada, a fin de permitir el recojo de la información de una manera abierta. Al respecto, se contó con una guía de entrevista básica que se iba adecuando a la persona entrevistada para producir una conversación fluida. Antes de realizar cada entrevista se solicitó de manera verbal el consentimiento informado a cada persona para participar libremente del estudio, brindar la información que considerara pertinente y permitir la grabación de la entrevista para realizar el análisis.
- d.** Trabajo de campo: 10 entrevistas realizadas a las personas responsables de los albergues para venezolanos ubicados en Lima. Luego del mapeo de actores, se seleccionaron algunos albergues —con el apoyo de ACNUR y Encuentros— que dado su nivel de organización, pudieran aportar información clara y pertinente, además de ser accesibles y seguros para la investigación. Cabe señalar que los albergues consultados son los que presentan mejores condiciones de atención. Los actores estatales fueron abordados desde el Idehpucp y la maestría de Psicología Comunitaria de

la Pontificia Universidad Católica del Perú. Del mismo modo, se incluyó en el estudio, un representante de una ONG y dos funcionarias pertenecientes a instituciones públicas directamente vinculadas con la atención de la población de refugiados y migrantes venezolanos. El trabajo de campo se realizó en el mes de abril de 2019.

- e. Sistematización y análisis de información: al finalizar cada entrevista, esta se transcribió y se analizó con el método de análisis temático a fin de establecer categorías a partir de la información obtenida y así dar lugar al informe final.

Dadas las características del estudio, se consideró pertinente no centrar el abordaje en las personas venezolanas para evitar generar expectativas, situaciones de revictimización o algún otro tipo de movilización psicológica.

Cuadro N° 1 Actores entrevistados

Institución	Observaciones	Código
Albergue 1	Peruano	E1
Albergue 2	Peruano	E2
	Peruana	E3
	Venezolana, 8 meses en el Perú. 72 años	E4
Albergue 3	Peruano. Vivió 20 años en Venezuela.	E5
Albergue 4	Peruano	E6
	Venezolana, 8 meses en el Perú.	E7
ONG	Peruano	E8
Funcionaria pública 1	Peruana	
	Apoyó la entrevista una de las trabajadoras sociales del equipo	E9
Funcionaria pública 2	Peruana	E10

2. PERSONAS REFUGIADAS Y MIGRANTES VENEZOLANAS EN LIMA Y SU VINCULACIÓN CON EL ENTORNO

2.1 Condiciones de los albergues

A continuación, se describen brevemente las condiciones generales de cada uno de los albergues. Es importante aclarar que, como el resto de los existentes en Lima, provienen de iniciativas privadas a cargo de alguna persona o institución, la mayoría de carácter religioso. Al momento de realizar el trabajo de campo, estos no contaban con apoyo económico y técnico del Estado; sin embargo, al cierre de este informe, algunas instituciones nacionales e internacionales habían iniciado la implementación de iniciativas y/o programas de acompañamiento psicosocial de acuerdo con estándares internacionales de protección. Como se afirma en el estudio de Osorio (2019: 175), los albergues no aseguran un enfoque de seguridad humana dada la falta de presupuesto, la capacidad operativa limitada y la ausencia de acompañamiento. Al respecto, se entiende la seguridad humana como un enfoque que se concentra en las necesidades de protección de las personas y no solo en la seguridad desde el Estado, entendida como protección y vigilancia policial (Osorio, 2019: 175). Como concluye el presente diagnóstico, los albergues son necesarios para atender a la población migrante y refugiada en el Perú.

2.1.1 Albergue 1

Funciona desde agosto de 2018 y alberga a jóvenes varones de 18 a 25 años. Tiene un equipo técnico formado por un psicólogo y un educador, quienes mantienen contacto directo con los jóvenes. El hospedaje es gratuito y la alimentación y permanencia no tienen plazo, generalmente se quedan hasta que consiguen un trabajo y puedan solventar sus gastos. En la actualidad tienen 30 jóvenes, aunque en algún momento alojaron a 44. Hasta el momento han recibido un promedio de 90 jóvenes.

La población venezolana se ha asentado de manera visible en la comunidad. Actualmente, estas personas se desempeñan como ayudantes o vendedores de comida típica de su país, así como, en distintos comercios y servicios, puesto que es una zona con un abierto comercio informal.

De igual forma, los y las vecinas han acogido de buena manera el funcionamiento del albergue y hasta el momento no se ha reportado ninguna situación que afecte su permanencia. Recientemente se viene observando que alrededor del albergue se han posicionado familias venezolanas con niños y niñas, en situación de indigencia. Como se ha señalado, el albergue no puede recibirlos, dado que solo acoge a jóvenes varones.

2.1.2 Albergue 2

Este albergue fue inaugurado en agosto de 2018 y acoge a refugiados y migrantes de todas las nacionalidades en situación de vulnerabilidad: peruanos, venezolanos, cubanos, colombianos y japoneses. Atiende a todo tipo de personas, excepto adultos mayores (debido a que requieren atención especial) y menores de edad solos, a menos que los derive el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Las personas pueden permanecer de 15 a 30 días como máximo y están obligadas a firmar un compromiso que fija normas de convivencia; de tal manera que, si las infringen deben irse. Asimismo, comparten habitaciones de hasta 6 personas, pero separadas por género; mientras que, los niños y niñas se ubican con las mujeres.

También ofrece servicios de asistencia social, psicología y un abogado que acude una vez a la semana. Se puede afirmar que priorizan el acompañamiento psicosocial, pues las personas pueden acudir a cualquiera de los servicios si necesitan hablar o, incluso, pueden hacerlo aun cuando dejan el albergue. A su vez, realizan un seguimiento a las personas para saber si consiguen trabajo y en qué condiciones.

Se ha registrado que el albergue no tiene mayor interacción con la comunidad, lo cual puede explicarse por su ubicación: se encuentra en una zona de alto tránsito y comercio vinculado a la gastronomía y la artesanía, lo que invisibiliza de algún modo el albergue.

2.1.3 Albergue 3

“(...) albergamos gente, pero no somos un albergue, hospedamos gente, pero no solamente somos un hospedaje (...) administramos a la persona... yo veo a XX, la veo como una dama que tiene una historia que contar... entonces tratamos a XX con su historia” (E5).

En este lugar se acogen familias o personas solas. Aunque tiene una capacidad para 36 personas, en la actualidad suelen recibir más. De igual manera, los hombres y las mujeres son ubicados en habitaciones separadas; mientras que, los niños y niñas menores de 5 años duermen con las madres. Inicialmente, el tiempo de permanencia era de tres meses sin costo alguno, pero en la actualidad las personas pueden permanecer hasta que logran estabilizarse, proceso en el que el propio albergue apoya y orienta.

También cuentan con una cocina compartida en la que cada familia o persona gestiona su alimentación, pero acceden a donaciones. Tanto el albergue como los propios inquilinos ayudan con la alimentación de los recién llegados. Por otra parte, los servicios de luz y agua los cubre el albergue, aunque se solicita el apoyo de los huéspedes para racionarlos. Los propios inquilinos se organizan para comprar los productos de limpieza y para mantener pulcro el lugar. Esto surgió como iniciativa de un grupo y se ha mantenido en el tiempo. Además, tienen un chat de WhatsApp para mantenerse en contacto con todas las personas que conviven.

Alrededor del albergue no se aprecia una vida en comunidad (reuniones, asambleas, vecinos y vecinas en actividades conjuntas), salvo por los negocios e instituciones que funcionan de lunes a viernes y que generan mayor movimiento y encuentro de las personas.

2.1.4 Albergue 4

Este posee una capacidad máxima de 60 personas, pero, en ocasiones, ha llegado a albergar casi 200 familias con niños y niñas, jóvenes, adultos y adultos mayores).

El albergue ha tenido algunas dificultades con los vecinos y vecinas del lugar, sobre todo al inicio de su funcionamiento porque la población

venezolana era percibida como una influencia negativa para la zona. Se puede afirmar también que no hay mayor interacción con el vecindario salvo por las compras que hacen las personas del albergue en algunas bodegas y mercados cercanos. Así también, algunas personas del albergue consiguen trabajos temporales, acompañan a recicladores de la zona o se dedican a la venta ambulatoria de agua y golosinas en los diferentes paraderos de transporte. Al costado del albergue funciona una iglesia mormona y a una cuadra, un colegio perteneciente a una iglesia evangélica. A diferencia de otros albergues impulsados por las iglesias católicas o evangélicas, esta es una iniciativa particular.

La mayor interacción se da con instituciones gubernamentales, como el MINSA, a través de la posta de salud aledaña al albergue donde encuentran disposición para atenderlos, y en caso de falta de recursos, reciben el apoyo del Servicio Social, que facilita su atención sin costo alguno. Actualmente, las familias venezolanas que estuvieron antes en el albergue se han insertado en la comunidad y establecen un mayor acercamiento con esta.

2.2 Relaciones sociales y redes de apoyo

Una de las principales razones de elección del país de destino está vinculada a las redes de apoyo de los refugiados y migrantes quienes, en muchos casos, les han manifestado que en este país les irá bien, “que se vengán”. No obstante, en las entrevistas se ha podido recoger que, en muchos casos, una vez que las personas llegan al país de destino y contactan a quienes representarían sus redes de apoyo, estas no funcionan como tal, lo que genera una primera frustración e inseguridad, dejándolos solos en esta nueva realidad:

“...algunos piensan que le van a dar mano el amigo o el familiar, y llegan, y no... es otra realidad se puede decir, tener que buscar ellos mismos, buscar donde vivir, donde llegar, mientras que muchos con hijos... madres solteras; madres que se vienen con su hijos pensando que tal vez a algunos les iba a ir bien, pues a algunos que les fueron bien les dijeron, ¿no?: ‘Te va ir bien’. Llegan y acá es muy difícil, sobre todo para las mamás, las madres solteras que vienen con sus hijos y no pueden o... a quién dejar a sus hijos; bueno, es muy difícil y tienen que trabajar con los niños en varios casos”.

La mayoría establece nuevos vínculos con sus connacionales que conocieron en el viaje, en el trabajo o en el lugar donde viven y mantienen comunicación a través de las redes sociales.

A continuación, el estudio se enfoca en el conjunto de relaciones sociales que establece la población venezolana, particularmente en torno a tres ámbitos principales: a) la familia, b) el albergue y c) la comunidad en la que se encuentra el albergue.

2.2.1 La familia

El estudio pone en evidencia que la familia es el eje central de la vida de los refugiados y migrantes. Este es su motor para seguir adelante, pero al mismo tiempo es su principal motivo de estrés (al no encontrar la manera de ayudarlos) y el mayor duelo que experimentan. Además, la mayoría de las personas llega sola, con la idea de traer luego a sus familiares o al menos ayudarlos desde Perú.

En el caso de los jóvenes, si bien algunos ya tienen hijos y los han dejado con la abuela, la mayor parte deja a sus padres y, al instalarse acá, como en el caso del Albergue 1, vinculan al personal del albergue con sus padres en Venezuela para que ellos sepan que no están solos en Lima: *“...a/unos me han pasado con su familia, con su mamá o el papá ¿no? Agradecen, ‘padre cuídalo a mi hijo, qué no sé qué, muy agradecido con usted, siempre rezamos por ustedes, porque ayudan a nuestros hijos’. ¿No?”* (E1).

Algunos tienen algún familiar en el Perú a quien no suelen ver con tanta frecuencia. Por su parte, quienes tienen a su familia en Venezuela logran mantenerse comunicados a través de las redes sociales, en especial WhatsApp y Facebook, y se convierten en proveedores o el apoyo económico de quienes se quedaron, dependiendo del vínculo que tengan con ellos.

Hay quienes conviven con su familia en el Perú, lo que genera mayor tranquilidad y la posibilidad de estabilizarse, aunque ello implique estrés, dado que se requieren recursos para mantenerse juntos en este contexto. Estos refugiados y migrantes, por lo general, tienen un proyecto más claro de consolidarse como familia, que los hijos puedan estudiar, que puedan traer

a los otros hijos. Sin embargo, en algunas de estas familias hay situaciones de violencia de género, las cuales no son denunciadas, en su mayoría porque, si estando en sus países de origen las mujeres no suelen denunciar, cuando están en la condición de refugiadas o migrantes denuncian menos por no ocasionar a la pareja y a la familia problemas adicionales a los de la migración, o por no sentirse protegidas estando en un país extraño. En esto coinciden tanto E8, E9 y E10.

Por otra parte, el objetivo de la reunificación familiar siempre está presente, pues en la mayoría de los casos ellos buscan alternativas para traer a sus familiares a vivir consigo al Perú, lo cual han logrado muchos de quienes están en los albergues. Otros mantienen la esperanza de volver a su país para reunirse de nuevo con su familia.

El E5 resalta el caso de un joven de 17 años que le comentaba: *“Pastor, tengo a mi mamá y a mis hermanitas que es mi meta traerlas”. Él trabajaba en diferentes cosas y ahorraba; luego se fue a Ica a trabajar en los viñedos y logró traerlas. Decía: “ellas eran la razón y son la razón de mi vida. Ahora mi otra meta es que mi hermanita vaya a la Universidad.”*

No obstante, algunos de los entrevistados refieren la situación de parejas que acabaron su relación, sea a causa de la separación o porque alguno de los dos asumió un nuevo vínculo; en ciertos casos relacionado con problemas económicos. En algunas ocasiones, esto ha provocado que los hijos pasen a vivir con sus abuelos.

2.2.2 El albergue

La vida en el albergue suele funcionar de manera adecuada con las características de cualquier relación de convivencia, con discusiones y altercados en algunos momentos, los cuales en ocasiones son resueltos por los propios inquilinos y en otras, requieren la presencia del coordinador o personal del albergue para mediar entre las personas. Por otra parte, los albergues suelen tener espacios de intercambio, tanto de carácter formal (previstos en un horario determinado) como informal, antes de irse a trabajar o al regreso. Estos han sido positivos para los refugiados y migrantes, permitiéndoles brindarse apoyo. En el caso del Albergue 1 en el que solo

hay jóvenes varones, según E1, la convivencia suele ser más complicada con situaciones más agudas de violencia.

Estos albergues se han convertido en un lugar que, en primera instancia, resuelve la situación de emergencia de muchas personas venezolanas que no tienen un lugar a donde llegar o posibilidades de alquilar alguna vivienda. En segundo lugar, el albergue brinda seguridad, apoyo y posibilidades de relacionarse con otras personas que atraviesan la misma condición. Tal como manifiesta el E5: *“Para madres que salen a trabajar, el albergue es un lugar seguro en el que saben que no les ocurrirá nada a sus hijos, sobre todo si es mujer, por los riesgos vinculados al género.”* Por otro lado, los albergues buscan dar seguridad y protección a todas las personas reconociendo la diversidad sexual. Esto puede evidenciarse con lo que ocurre en el albergue 1. Según comenta el E1, cuando han llegado hombres homosexuales se ha hecho un trabajo con los demás hombres alojados para generar empatía y respeto hacia este grupo.

Por otra parte, en el albergue 3, E5 afirma que los inquilinos que llevaban un tiempo en el lugar se organizaron para comprar los implementos de limpieza y ayudar a la iglesia, porque así contribuyen y aportan de alguna manera. En líneas generales, los encargados de los albergues comentaron que las personas que salen de los albergues luego vuelven de visita o aportan de alguna manera a quienes siguen en el lugar: *“Se van de la casa, pero siguen viniendo a visitar y se quedan a cenar. Ya han hecho vínculos entre ellos y con la casa”* (E1). Todo esto, parece dar cuenta de una vinculación positiva con este lugar:

“Ellos se sienten en casa, saben que tienen una casa, saben que ahí van a encontrar este... cariño, el calor de una casa, personas que los escuchan, que están con ellos; está la señora de la cocina que es una mamá para ellos también, les habla, les aconseja, está con ellos; y muestra de ello es que los chicos que se van, alquilan sus cuartos por ahí nomás” (E1).

Ante todas las condiciones adversas, los refugiados y migrantes parecen entonces encontrar en los albergues apoyo y protección, aun cuando las condiciones no sean tan favorables, ya que, en algunos, existe hacinamiento.

Por otra parte, estos albergues han generado algunas prácticas y/o estrategias que sirven de apoyo y acompañamiento a la población que vive allí. El hecho de contar con alguna persona que se preocupe acerca de cómo les fue durante la jornada laboral genera un soporte permanente. Por ejemplo, preguntas del tipo “¿cómo les fue?” y “¿cómo están?” abren un espacio para el desahogo y permiten un seguimiento de sus actividades, tanto en lo laboral como en los trámites del proceso migratorio. Esta práctica es realizada por el coordinador del albergue o cualquier miembro del equipo.

De igual manera, existen espacios para que las personas que lo deseen puedan acercarse al coordinador u otra persona responsable del albergue para comentarle algún problema o acerca de su situación. El coordinador sirve como mediador cuando ocurre algún conflicto y, en los casos de quienes ocasionan problemas o violan las normas, les cita para conversar, escuchar a la persona y tomar decisiones respecto de las condiciones para continuar en el lugar.

Finalmente, algunos de estos lugares buscan promover el intercambio con otras personas venezolanas mediante actividades de integración que se convierten en espacios de intercambio, reconocimiento y solidaridad. Ejemplo de ello es la chocolatada que se hizo en Navidad.

“(...) tuvimos a 200 que vinieron. Aquí, conocí a muchos venezolanos que no están hospedados, que yo no los conozco, pero ellos sí los conocen porque son familia, porque son amigos, porque se conocieron acá y vinieron donde ellos sí se contactan, entonces hay una red”.

“El pasado 6 de abril tuvimos una jornada de integración, como te digo nos quedó esto ¿no? Y pasaron por aquí 1200 venezolanos... Es la manera como nos relacionamos y vamos conociendo más gente, vamos conociendo cada día más venezolanos...” (E5).

2.2.3 La comunidad

El estudio indagó acerca de la vinculación o actitud de las personas de la comunidad en la que se encuentra ubicado el albergue con las personas que allí se encuentran. Al respecto, se encontraron modos de relación diferentes: en algunos casos, las personas han asumido una relación de

apoyo hacia los refugiados y migrantes, dándoles buen trato y aportando algunas donaciones; mientras que, otras comunidades han sido indiferentes a la presencia del albergue porque tal vez desconocen su existencia. A su vez, uno de los albergues de la comunidad ha tenido una relación de confrontación con el lugar, pues se ha mencionado que las personas del mismo son “*bulleras*” y afectan la vida comunitaria. En consecuencia, las personas del albergue suelen salir poco para evitar problemas con los vecinos.

Es importante mencionar que los albergues 1, 2 y 3 están ubicados en zonas comerciales y avenidas que favorecen poco el intercambio entre las personas, donde la gente suele transitar rápidamente para hacer algunas compras o dirigirse hacia sus casas. De igual manera, los albergues 1 y 3 son de organizaciones religiosas y las personas de los alrededores se han percatado de su existencia debido a las referencias de los propios refugiados y migrantes que buscan los lugares. Así también, el albergue 2 funciona en el patio de un colegio, lo que implica movimiento permanente de personas de diferentes edades, pudiendo tal vez hacer imperceptible la presencia de los refugiados y migrantes. De hecho, son los responsables del colegio quienes se han preocupado y apoyado a las personas del albergue.

A diferencia de los casos anteriores, en el albergue N° 2 la breve permanencia de los inquilinos provoca que los refugiados y migrantes tengan escasa interacción con el entorno y no se establezcan en la zona. En cambio, en aquellos donde las personas se quedan por varios meses, estas comienzan a hacer vida cotidiana en el lugar, siendo identificadas por las personas de la zona. Incluso, al retirarse del albergue, gran parte de los antiguos habitantes busca quedarse viviendo en el mismo entorno, lo cual dependiendo del tipo de vínculo que hayan establecido, puede ser positivo o negativo.

3. IMPACTOS PSICOSOCIALES EN PERSONAS REFUGIADAS Y MIGRANTES VENEZOLANAS EN LIMA

En esta sección se busca presentar los impactos psicosociales en los refugiados y migrantes venezolanos, de acuerdo con lo reportado por las y los entrevistados. Para tal propósito, se ha empleado la terminología usada por ellos, así como, la manera en que se evidencia o genera cada uno de los impactos, según la información que han proporcionado para el estudio. Es importante señalar que, si bien algunos estudios precisan los impactos discriminados por momento de movilidad (antes de salir del país de origen, viaje, ingreso y estadía en el país de destino, considerando su mirada de futuro), este diagnóstico se centra en la vivencia de estadía en Lima, aunque en algunos momentos las personas se refieran a la salida del país de origen o la travesía.

3.1 Angustia, temor e incertidumbre

Según los y las informantes, los refugiados y migrantes expresan sentirse intranquilos y preocupados constantemente por cuatro razones principales: 1) no conseguir trabajo para sostenerse en el país, darle de comer a sus hijos (sea que estén con ellos en Perú o estén en Venezuela) y, sobre todo, para enviar dinero a su familia; 2) no saber qué pasará al día siguiente dada su condición de inestabilidad laboral y de vivienda. En el caso de algunos albergues, el hecho de tener que salir en un tiempo determinado, según las reglas del albergue, incrementa la angustia; 3) comunicarse con su familia, desde el momento en que ingresan al país para informarles que están bien y, luego, mantener el contacto permanente para contarles de su situación y saber cómo están ellos en Venezuela. Este último es uno de los elementos que más genera angustia por las condiciones de riesgo que se viven allá; 4) miedo por una posible expulsión, debido principalmente a la falta de información en relación con la documentación migratoria.

Al respecto, E3 comenta:

“Vienen por quejas de convivencia en los cuartos y después ya se suscitan otras situaciones: ‘no, estoy preocupada por mi familia’; ‘estoy preocupada por mis hijos’ o ‘no encuentro trabajo’, que es el malestar casi diario que vivimos en esta casa ¿no?, porque como es una casa de acogida por quince días, ellos en ese tiempo tienen que salir a buscar un lugar, un trabajo, dónde

quedarse. Entonces, cada día que salen y no encuentran, de hecho, les bajan los ánimos a estas personas. Eso aumenta su ansiedad también, ¿no?, su angustia”.

En esta cita, la E3 nos muestra en primer lugar, cómo las preocupaciones de los refugiados y migrantes respecto de la familia que dejaron en Venezuela se entremezclan con las preocupaciones por no encontrar trabajo. Esta última preocupación se agudiza porque en este albergue pueden permanecer máximo un mes; en consecuencia, si deben irse y no han encontrado trabajo no tendrán medios para sostenerse y tampoco para enviar a su familia en Venezuela. Estas preocupaciones se convierten en el aspecto central de la vida de las personas, por ello emergen de manera espontánea aun cuando se refieran a otros asuntos.

Finalmente, tienen una sensación de inseguridad constante por no saber lo que les espera, incluso al día siguiente, y en general, por las nuevas condiciones de vida y culturales que tienen en un lugar desconocido en el que ya no cuentan con los recursos materiales y humanos a los que estaban acostumbrados en su país; además de no saber cómo manejarse sin ellos y si son capaces de hacerlo.

3.2 Frustración y desmotivación

La frustración y desmotivación son producto de la decepción ante la imposibilidad de conseguir trabajo y colegio para los hijos y, en algunos casos, por no acceder a alimentos ni siquiera para sus hijos. Al respecto, la E9 nos comenta al referirse a los venezolanos que acuden a la oficina:

“Más que nada (...) te cuentan (...) sobre la frustración que tienen todos los días de pensar en lo que van a comer; eso, de que, si van a continuar con ese trabajo, el dinero no les alcanza. En la última entrevista nos manifestaron que había solo dos menús que tenían que compartir cinco personas (...) justo en la entrevista es donde te muestran todo eso, todas sus emociones”.

En el caso de los profesionales, estos se preocupan por estar realizando otras labores no vinculadas a su formación, en algunos casos muy duras. Todas ellas son situaciones frustrantes que pueden sostenerse por un tiempo, pero algunos de los entrevistados manifiestan su inquietud por no saber hasta dónde resistirán esta frustración y los efectos que ello pueda generar.

3.3 Tristeza, soledad y depresión

Estos sentimientos se manifiestan, sobre todo, cuando les toca vivir algunas celebraciones como la Navidad, el fin de año, su cumpleaños o el de algún ser querido, fuera de su tierra y de su familia, o cuando recuerdan o viven cualquier suceso importante en soledad. La tristeza sobreviene cuando se percatan que tienen a muchas personas a su alrededor, pero se sienten solos por no tener a sus seres queridos al lado o por el cambio en sus condiciones de vida habituales. Es más difícil los primeros días, según plantea E1, al menos para los jóvenes.

La separación de la familia es la principal causa de este sufrimiento:

“(...) me salí con un dolor muy profundo porque estoy dejando a mi hija atrás. Una hija que no tiene, que queda sola porque ya sus otras dos hermanas están fuera, pero bueno aquí estoy intentando, pasando este momento, pero con la fe de que esto pase” (E4).

En algunos casos, como los que recibe E9, se trata de personas que pueden sumirse en la depresión debido a su condición de mayor vulnerabilidad:

“Las personas que vienen acá ya vienen en una especie como de decaídos ¿no?, pero es peor aun cuando trasladan hacia nosotros un padecimiento de una enfermedad, etc., una cosa ya muy devastadora para ellos; entonces se nota, se siente un nivel de depresión, ¿no? Hay mujeres que vienen llorando, hay gente que vive en la mendicidad, en una desesperación total... Las que tienen VIH ni quieren decirte qué tienen”.

3.4 Duelo y culpa

La salida del país, sobre todo cuando se produce de manera forzada, viene acompañada de duelo en las personas por diferentes razones: por dejar su país, su cultura, su gente y su familia, en especial a sus hijos y padres. Este duelo se vuelve a vivir cuando las personas deben salir del albergue de acuerdo con los tiempos que determinan las normas del lugar, debido a que ese lugar les ha ofrecido cierta tranquilidad y contención, y ahora deben enfrentarse a situaciones desconocidas. En este sentido, E5 explica que:

“(...) el venezolano viene con varios lutos... el luto de dejar a la familia, de dejar su país, de dejar su cultura, de dejar a su gente, de venir y exponerse a la

xenofobia, de llegar y exponerse a la estafa laboral y ya ahí no vienen con esta... vienen prevenidos con todo esto ya. Ellos vienen con un trauma previo... Pues yo diría a nivel emocional la gente ya viene aprensiva, ¿no? Limitar el tiempo en el albergue aumenta sus duelos, (...) no quiero ser cómplice de un duelo más”.

Esta idea es ratificada por E3, quien manifiesta:

“Esto yo lo he podido ver, por ejemplo, en algunas adolescentes que tuvieron que salir, que estuvieron como dos meses acá y cuando han salido, han salido así con un llanto; y es claro, vuelven a revivir la partida porque esta casa se ha convertido en el sostén en este tiempo. Entonces, salen de nuevo a algo inestable y vuelven a revivir todo el proceso”.

En este mismo albergue, el administrador comenta que una señora adulta mayor, quien fue autorizada para permanecer 8 meses allí como una excepción, se ve afectada cada vez que un grupo de personas debe retirarse del albergue, pues ya ha establecido un vínculo y eso implica una despedida y separación adicional.

Además de ello, las personas también experimentan culpa, dado que tienen la posibilidad de comer o tener algo a lo que su familia no puede acceder en Venezuela, por lo cual se sienten responsables. Así lo comenta el E5, refiriendo a lo que le dicen las personas venezolanas en el lugar:

“Yo estoy comiendo porque Perú es el país de la abundancia de comida... comida rica y barata y yo estoy comiendo bien y mi familia... mi familia no está comiendo bien... Entonces ese es el golpe que lo sientes... yo como y mi familia no come, entonces se deprimen”.

3.5 Añoranza, extrañeza y esperanza de volver

Estos sentimientos de pena son experimentados por las personas al recordar lo que tenían en su país y ahora no tienen: expresan especialmente que allá *“al menos tenían donde dormir y veían a su familia”*. De igual forma, los hijos y los padres son las personas a quienes más extrañan e incluso mencionan que han fallecido familiares de quienes no se han podido despedir.

“(...) el no ver a sus hijos; hay uno que ya quiere irse: ‘padre yo quiero irme, quiero... no sabe cuánto daría por siquiera abrazarlos una horita nada más,

estar una hora con mis hijos y me vengo. Quiero ya... desde agosto no lo veo a mis hijos' y tantas cosas, ¿no? Otros extrañan a los papás, al país, su cultura, su familia, su entorno, es lo que más les cuesta. El haber dejado a su familia, ¿no? Siempre ha sido bien difícil" (E1).

"Es muy difícil dejar mi país, lo que dicen es muy duro (...) dice que ha tenido que dejar a sus padres, eso más que nada, porque hay muchos... mucha gente joven y más o menos adulta que ha llegado, pero los adultos son pocos tú sabes; han dejado, sobre los que escuchamos, los que han llegado nos han dicho: 'he dejado a mis padres', algunos dejaron a sus hijos; los que tenían que buscar aquí algo para establecerse y mandar dinero para ellos. Esas son las historias que han estado manifestando" (E9).

Los y las entrevistadas comentan que la mayoría quiere regresar y están a la expectativa de que las cosas mejoren para hacerlo, pero tienen conciencia de que, por ahora, no es posible.

3.6 Agresividad

Se han observado comportamientos agresivos en algunos de los albergues, sobre todo de los padres hacia los hijos y de los niños entre sí. Esto, tal como lo señala E10, es un sentimiento normal de la desesperación ante las condiciones del viaje y adaptación:

"Más aún cuando en algún momento tuviste todas las condiciones y ahora no las tienes, cómo va a ser tu necesidad de afrontar esa situación que tú no te la esperabas, sino que llegas a otro lugar y es como no saber leer ni escribir porque no sabes qué va a pasar en ese lugar. Entonces, te tienes que de alguna manera adaptar a las circunstancias y, por un tema de personalidad, no todos lo pueden manejar bastante bien, entonces uno va observando, ya pues conductas de violencia. Eso está entre el duelo de lo que se pierde, el arraigo y también está el estrés de saber qué es lo que va a pasar".

En este sentido, E10 menciona cómo las conductas de agresión verbal o física de los padres hacia los hijos (gritos, jaloneos) observadas en el Centro Binacional de Atención en Frontera de Tumbes (CEBAF) deben entenderse como producto de la desesperación y estrés que ha generado la larga travesía hacia el Perú, en condiciones difíciles, y a los obstáculos o demoras en el ingreso, de cara a la incertidumbre de la vida que llevarán en el país.

“Al parecer, la necesidad inmediata de esas personas en ese momento es que puedan darles los documentos para salir de ese lugar. Ellos lo que quieren es salir de ese lugar y capaz es violencia porque la persona se desespera, el niño tiene hambre, tiene calor, está fastidiado y llora y fastidia y la mamá y el papá por tanto estrés, de pronto lo jalonea, le grita. Entonces vas viendo situaciones de violencia, pero puede ser violencia porque ya venían arrastrando o puede ser porque el grado de estrés es tan grande, la impotencia de no poder darle todo lo que tú quisieras” (E10).

3.7 Comprensión final de los impactos psicosociales

Es importante resaltar que los impactos psicosociales no se dan de manera aislada, como se ha presentado en el estudio, sino que, por el contrario, muchos de ellos confluyen dependiendo de las condiciones y características de las personas que lo experimentan. En muchos casos se entremezclan efectos negativos y positivos, por lo que solo es posible atender estos impactos desde una mirada integral. Al respecto, explica el E7:

“A medida que tú más sientes que te vas alejando de tu país, como que más lejos te vas sintiendo de tu familia, como que te vas sintiendo más sola, te va pegando más la tristeza, te va pegando más el ahogo, pero sí, o sea ya cuando llegas acá, te mentalizas de que ya sabes que estás bien lejos de tu familia, ya tu meta cambia, ya tu mentalidad cambia automáticamente, ya tu mentalidad pasa a que ya estamos aquí, que hay que trabajar y meterse en la mente que venimos con un propósito y tratar de salir adelante y tratar de dar lo mejor de nosotros tanto aquí como para dar lo mejor a nuestra familia, nuestros hijos y para nuestro mismo bienestar también”.

De acuerdo con lo anterior, los entrevistados plantean cómo al salir del país de origen se experimenta tristeza, soledad, desesperación y angustia; a la vez que, sienten alegría y esperanza por poder ayudar a su familia cuando se llegue al país de destino. Esta ambivalencia muestra que todas las afectaciones anteriores se confrontan también con sentimientos positivos, que se convierten en recursos para enfrentar su situación. Estos recursos incluyen el uso de la contención emocional como una manera de mantenerse fuertes para continuar, pues es importante surgir, alcanzar la meta de ayudar a su familia y enfocarse en esto y no en los sentimientos negativos que experimentan, ya que estos últimos podrían debilitar las energías para conseguir la meta planteada.

Ante todos estos impactos, resulta importante estar atentos y pensar en intervenciones que puedan atenderlos, ya que aún es temprano para prever los efectos en el mediano/largo plazo. Tal y como plantean los entrevistados, no es el tiempo para atender sus sentimientos sino para sobrevivir y aunque tienen la satisfacción de haber logrado llegar, no saben qué ocurrirá si se mantienen o recrudecen las condiciones. En ese caso, es muy probable que aumenten los impactos y faltaría ver de qué manera lo hacen. Al respecto, expone el E8:

“Vienen con esta especie de duelo de dejar todo allá, ¿no? Y de aquí volver a construir de nuevo todo. El llanto y la esperanza de volver, pero también son conscientes de que por ahora no se puede. Ahí hay un tema que hay que trabajar y que tampoco se está haciendo mucho. Hay que entender también que la población que viene aquí tiene pena, no es su prioridad resolver ese tema, no. Yo lloro, me seco, pero yo quiero comer, o sea yo mañana, pasado tengo que comer. Mis lágrimas pueden esperar. No, que un psicólogo. Un psicólogo puede esperar el hambre no, no es su prioridad... un psicólogo a pesar de que muchos identifican la necesidad de hablar y de ser escuchados, no es su prioridad”.

4. AFRONTAMIENTO DE LA SITUACIÓN

El término “*afrontamiento*” se refiere a la manera de encarar las situaciones adversas que viven las personas, haciendo resistencia y buscando alternativas para superarlas. Para referir a este proceso se consideran, en primer lugar, los recursos, capacidades y estrategias que ponen en práctica los refugiados y migrantes venezolanos para, posteriormente, mostrar las alternativas de atención que han desarrollado las personas que trabaja con ellos en los albergues.

4.1 Recursos, capacidades y estrategias de las personas refugiadas y migrantes

Desde la perspectiva psicosocial comunitaria, no es posible dar respuesta a las necesidades de las personas si no se consideran los recursos y capacidades de estas, es decir, todos aquellos medios que utilizan las personas para solventar sus necesidades. Estos recursos pueden ser personales, grupales o comunitarios, tanto de carácter material como humano. Por esta razón, el estudio ha indagado este aspecto en el diagnóstico. Asimismo, los recursos y capacidades de los refugiados y migrantes venezolanos identificados por las personas entrevistadas se han agrupado en dos categorías: personales y relacionales. Adicionalmente, se han contemplado las estrategias y acciones que realizan las personas para afrontar las situaciones que les toca vivir en la experiencia migratoria. Esta división permite organizar mejor la información, sin embargo, en la práctica, tanto las dimensiones de los recursos entre sí y con las estrategias están interconectadas.

4.2 Recursos y capacidades personales de las personas refugiadas y migrantes

Uno de los principales recursos que los y las entrevistadas manifiestan respecto de los venezolanos es el ser alegres, carismáticos y amables, lo que favorece su relación con las demás personas y su incorporación al ámbito laboral, en especial en aspectos de atención al público. E10, plantea que:

“Los venezolanos son personas que están siempre dispuestas, más carismáticos a atender a la gente, que es gente que siempre, o sea llegas a un restaurant y te dicen que necesitas, qué tienes. (...). Entonces es mucho el carisma que de pronto tienen las personas venezolanas, que se puede confiar”.

Por otra parte, E4 refiere como recurso de los venezolanos el ser perseverantes, luchadores y con “*deseos de salir adelante*”. Al respecto, algunos de las y los entrevistados expresan lo siguiente:

“Aquí luchan mucho. Yo los admiro, yo admiro a la gente que está aquí porque es gente que se levanta a las 5 o 5 y media de la mañana (...), pasan todo el día en la calle vendiendo caramelos, vendiendo cualquier cosa para ganarse algo y salen como llenos de fe, como confiando en ellos mismos que lo van a lograr. Entonces esa fortaleza esas ganas de salir adelante es lo que sostiene a la gente que está aquí” (E4).

“Ellos dicen: ‘yo quiero salir adelante y ayudar a mi familia’, siempre su familia; ayudar a su familia y ayudarse a ellos (...). Son chicos con sueños, alegres, con deseos de salir adelante: las ganas que tienen de salir adelante, a pesar de las dificultades, a pesar de la xenofobia que pueda haber también, le ponen ganas...” (E1).

En la misma línea aparece como recurso el hecho de tener esperanza y capacidad de enfrentar la adversidad, lo cual lo hacen pensando, en especial, en ayudar a su familia y con el apoyo de otros compatriotas que están en su misma situación. Esto se puede observar en las siguientes citas de los entrevistados:

“Más debe ser el soporte emocional porque hay situaciones muy difíciles que tienen que afrontar, tienen un buen soporte emocional, muchas personas, por sus hijos, por ellos ¿no?, tienen que enfrentar esta situación (...). Me dicen: ‘¿Sabes qué? No me queda de otra; yo tengo que enfrentar, yo tengo que trabajar’, pero todo, todo, todo. ‘Vamos’, dicen, ‘vamos, esto no va ser para siempre’, y dicen así: ‘Cuando ya esté mi país, yo voy a regresar para construir un país, para reconstruir un país’ (E9).

“(...) tratar de salir ante esa prueba, ante esa adversidad, por lo menos mirar de frente que me va a venir mañana, a pesar del sufrimiento, a pesar de la angustia, a pesar del dolor, ¿no?, de la partida; pero ya en el contacto y con la observación lo que uno puede ver, por ejemplo, es que entre ellos se animan...” (E3).

4.3 Recursos y capacidades relacionales de las personas refugiadas y migrantes

La familia y la pareja aparecen como los recursos relacionales primordiales para las personas venezolanas. Se puede ver cómo la familia es un elemento central en la salida del país de origen. Este vínculo puede ser su soporte, tanto estando lejos como cerca, aunque es claro que quienes pueden estar juntos en el Perú se sienten más acompañados, lo cual se evidencia en la experiencia de las entrevistadas:

“Se veían también (en el CEBAF-Tumbes) esas necesidades extremas, esas necesidades de apego de sus bebitos, de sus maletas; más cercanía, más contacto. Cada persona iba reaccionando en función también del desarrollo de sus propios entornos o cómo esas situaciones hacen que te apegues más a tu familia” (E10).

“La pareja es un sostén que ayuda mucho. Tiene sus pro y sus contra; si bien se fortalecen para estar aquí juntos y buscar una vida, ¿no?, mejor a la que han tenido, pero también lo ven como una exigencia, porque es bueno, tengo que buscar un lugar donde se quede mi familia, donde tener a mi esposa que pronto va dar a luz” (E3).

Por ejemplo, la E7 indica que a ella le ayuda mucho hablar con su pareja permanentemente: *“nos tenemos el uno al otro”*. Así también, manifiesta que entre ellos descargan las cosas que tienen durante el día y eso les hace sentirse muy bien. En cuanto a las capacidades, resalta las de unirse y apoyarse entre desconocidos en el viaje, tal como lo expresa la E10 a partir de la información que ha recogido con el equipo de salud mental en el CEBAF-Tumbes:

“(…) de pronto de juntarse porque también algunas personas reaccionan de esa manera, mientras algunos grupos si pudieran estar más bien agrupados, juntarse, cantar entre todos, estar despiertos muchas horas. El tema de poder agruparse... capaz en otras poblaciones pudiera ser que uno en una situación se pueda ir deprimiendo y aislando, mientras que en ellos se veían que se agrupaban, estaban juntos, siempre estaban bastante dinámicos y buscando salir rápidamente de ese espacio que era el CEBAF, querían seguir y juntarse en el camino”.

Este apoyo no solo se da en el viaje, sino también en el albergue donde están ubicados, especialmente hacia las personas que recién llegan al lugar. De la

misma manera, en el albergue se mantienen vinculados fomentando de manera espontánea espacios de intercambio, en los cuales se motivan unos a otros y se contienen ante situaciones difíciles que les toca afrontar.

En ese sentido, las personas venezolanas tienen la capacidad también de buscar apoyo cuando se dan cuenta de que no tienen suficientes recursos. Así lo explica E5:

“(...) Entonces algunos con mayores recursos son los que salen más rápido, más adelante en el terreno laboral, sobre todo emocional. Los otros que descubren que no han tenido esa fortaleza de familia que les dio valores y seguridad, pues empiezan a descubrir que tienen que contar con esos recursos y buscan apoyo... son los que constantemente están buscando apoyo y asesoría porque descubren que les falta, que no pueden... que luchan, pero no tienen ese recurso base para poder trabajar”.

Igualmente, la capacidad organizativa de los venezolanos ha favorecido la constitución de redes sociales, a través de las cuales pueden informarse y compartir experiencias respecto a temas relacionados con su situación de refugiados y migrantes. También han conformado asociaciones civiles para defender los derechos de los refugiados y migrantes, así como, facilitar su proceso de inserción en cuanto a trámites y servicios. Así, E8 refiere que:

“Su capacidad de organización, ¿no? O sea, de poder establecer grupos grandes, de poder comunicarse. En el Perú, los migrantes colombianos nunca han podido establecer una red de apoyo como la que tienen ustedes y de repente en 2 años ya hay ONG's, organizaciones que brindan apoyo. Organizarse y establecer solicitudes y demandas al Estado (...). Hay grupos de WhatsApp donde hay 300”.

Algunos de los entrevistados (E1, E5 y E10) consideran que los venezolanos han aportado al Perú a través del trabajo de sus profesionales, por ejemplo, incorporando algunas de sus costumbres, como la de saludar cuando llegan a un lugar, aunque no conozcan a las personas. De igual forma, han contribuido a cambiar la imagen de los vendedores ambulantes, dado que los venezolanos que realizan esta labor cuidan su apariencia, lo cual ha incentivado a los vendedores ambulantes peruanos a hacerlo también. Por otra parte, han contribuido a incentivar el comercio, ya sea porque se dedican a esta labor o porque son consumidores.

4.4 Estrategias

Por un lado, se pueden identificar las estrategias personales de quienes están alojados en los albergues, las mismas que fueron planteadas por E4 y E7, entre las que resaltaron enfocarse en lograr sus metas con fortaleza. La E7 explica que esto lo ha aplicado en su proceso personal y recomienda a sus compañeros del albergue que consideren que el principal motor es tener un propósito, que en este caso es sacar adelante a sus familias y poder reunirse con ellas, sea cuando vuelvan a Venezuela o cuando ellas vengán a Perú.

Otras de las estrategias que reconocen es aprender a adaptarse a lo “peruano”, según muestra la E7, pues ello ayudará a mejorar la vida en el Perú.

“Es importante adaptarse a las costumbres, a que cuando entran a un lugar y saludan de pronto no les contesten el saludo, a la comida, a diferentes cosas... Como uno es extranjero tiene que adaptarse a las maneras de aquí (...). Los venezolanos, a veces, son personas que no aguantan mucho o que hablan fuerte o que dicen las cosas muy directamente y así no es aquí, y a eso también hay que adaptarse”.

Asimismo, funciona como estrategia la ejecución de actividades en conjunto con los connacionales, tales como, preparar comida venezolana, escuchar música cuando limpian, hacer karaoke o ponerse a conversar entre ellos. La E7 comenta que la conversación ayuda mucho porque dentro del albergue como la mayoría de las personas está pasando por lo mismo, la gente se entiende.

Otra estrategia es tener una rutina, lo cual les permite organizarse. Así lo manifiesta la E4:

“Tengo una rutina. Mi día a día ya está programado, sí, eso. Una rutina que me ayuda y paso la mañana, por ejemplo, tejo, escribo. Además, por las tardes atiando a las niñitas, hago mi merienda, hago una siesta antes de cenar y ya luego a descansar. No me gusta la televisión, me meto un rato en la computadora todos los días, viendo las noticias. Me informo de todo lo que está pasando”.

Por último, E7 considera que hay que valorar la experiencia difícil de la migración, porque con ello han podido conocer cosas nuevas, aprender humildad (ser

capaces de hacer cosas que antes no hacían y poder aprender de otros) e intercambiar con los demás:

“Son momentos muy bonitos, es una experiencia que nunca se olvida (...) porque tú aprendes a ser humilde, aprendes a valorar las cosas que tienes o no tienes, aprendes a cuidar, aprendes a luchar, aprendes a sacar fuerzas de donde no hay, tanto física como emocional (...). Ves cosas diferentes, interactúas con personas diferentes que en tu vida habías visto, que en tu vida pensaste ver, entonces eso es como lo que te motiva, te impulsa a terminar de hacer tu viaje, de llegar”.

Por otro lado, el apoyo y vinculación con otras organizaciones son también estrategias para enfrentar los impactos psicosociales. En ese sentido, los entrevistados manifiestan que existen relaciones de apoyo entre las organizaciones y que los albergues reciben apoyo de diferentes instituciones, ya sean cooperantes, de la sociedad civil o del Estado, e incluso de particulares que hacen donaciones. El albergue ha servido de conexión para que los refugiados y migrantes sean atendidos o reciban el apoyo de estas organizaciones que han contribuido con ayudas, charlas, información, asesoría y seguimiento a casos.

Las ONG de base de personas venezolanas han favorecido la referencia de los refugiados y migrantes a las instituciones que corresponde y han participado con liderazgo en la organización de campañas para prestar servicios a los venezolanos, en las que han participado diferentes organizaciones, tanto nacionales como internacionales y el Estado.

Cabe añadir que, algunas organizaciones se han comenzado a organizar, por ejemplo, para trabajar los casos de VIH y Sida, tal como lo expresa la E9:

“Se ha creado una red para trabajar el tema de las personas con VIH y nosotros hemos hecho, hemos movido todo, los hemos convocado, hemos hecho un levantamiento de información de quienes están trabajando el tema, etc. Se les ha convocado y esa red está funcionando, pero liderada por Salud (...). En ese espacio está tanto el Ministerio de Salud, las ONG que trabajan el tema, Migraciones y entonces hemos creado un grupo de WhatsApp para hacer coordinaciones y dar atenciones de inmediato. Nos reportan ahí casos de personas que están hospitalizadas que tienen este virus, es el de VIH, y hacemos las coordinaciones a la brevedad para agilizar todo el trámite, ¿no? Para que se le entregue finalmente el carné y se pueda afiliarse al SIS. Bueno,

ese espacio está yendo muy bien, suena interesante, se ha hecho como un flujograma también para ver toda la ruta de atención que se debe hacer y donde deben participar ciertos actores, ¿no?, como institución. (...) Porque estábamos todos dispersos (...), entonces cómo que hemos ordenado la casa, quienes trabajamos SIDA nos conocemos, qué haces tú, qué hace él, ya, entonces después, quién reporta, adónde reporto; ya primero va para acá, después va para allá; entonces se ha hecho toda esa ruta”.

4.5 Propuestas de apoyo

Queda claro, como se ha expuesto antes, que al momento de la llegada al país y mientras las personas logran alcanzar alguna estabilidad, las necesidades básicas se imponen sobre las psicológicas, siendo la contención de emociones un factor protector que permite seguir adelante y resolver situaciones sin quebrarse. Sin infringir este proceso, los albergues han ido generando algunas estrategias que permiten facilitar el proceso de adaptación de las personas que hospedan o presentan ideas respecto de acciones que pudieran aportar a esta experiencia.

En este ítem se han agrupado las distintas formas de atención, a partir de la experiencia de los albergues, que van desde la sensibilización sobre la situación de la población venezolana hasta proyectos de productividad. Además, se propone el apoyo de necesidades básicas y cotidianas, así como, brindar espacios para el bienestar psicológico

1. Visibilización de la situación de la población venezolana: ser tomada en cuenta para escuchar sus historias y necesidades, lo cual se traduce en una manera de reconocer y visibilizar la situación que atraviesan. Ello implica que las comunidades, instituciones y el propio Estado no sean indiferentes ante la crisis de la población venezolana en el país y las dificultades que implica salir de su país. Esto, más que un servicio, es transversal a todo el manejo de la situación de los venezolanos en el Perú. El mensaje de E4 resulta revelador:

“Gracias a ustedes por venir. Que si quiera yo sentiría que, si no nos miraran, que si nadie se acercara, como si a nadie le importara lo que nosotros vivimos sí sería fuerte, sí sería doloroso porque sufrir solos no es fácil”.

2. Orientación, información y ayuda para solventar dificultades de la vida cotidiana: documentos, trámites, ayudas inmediatas (alimentación, movilidad), resolver situaciones complicadas (estafa, explotación, abuso). Algunos albergues cuentan con apoyo por días de abogados o de organizaciones como Encuentros, que apoyan los casos más vulnerables. En lo cotidiano, el personal con el que cuenta el albergue se hace cargo de estar atento a la situación de sus inquilinos para apoyarlos. La E9 comenta que solo escuchar a las personas y orientarlas sobre lo que deben hacer les hace bien; así, algunas entran llorando y se van sonrientes. A su vez, esto genera satisfacción en las propias funcionarias que les atienden:

“Tú lo has visto en la transformación de las caras y en las personas después de que las atendemos (...). Se le otorgó el carné de extranjería, vino a la oficina y alegremente... o sea es una... las emociones que tuve en esa persona hace como que le cambias la vida, ¿no? Sí, eso, les da una oportunidad para poder superar las dificultades que ella presenta”.

3. Espacios de escucha: contar con espacios en que las personas puedan ser escuchadas, tener una persona o un lugar dónde contar sus malestares o las vivencias de la vida cotidiana. Como expresa E3:

“Yo pienso que después de este paso que se ha dado de las casas de acogida, las organizaciones tendrían que fomentar otros espacios desde el área psicológica para la escucha, que es lo que no damos justamente aquí en estos espacios; porque estas personas tienen mucho de qué hablarnos, no solo de su partida, sino a veces traen muchas situaciones con algunas personas que he podido hablar, de dolor, algunos de abuso. Entonces con todo eso cargan y a veces te lo sueltan así (...). Cómo hacer después un seguimiento a estas personas, de escucha, para reinserción, porque van al trabajo, pero no sabemos cómo les está yendo en el trabajo. ‘¿Te está yendo bien?’, ‘¿te están pagando bien?’, ‘¿cómo van tus relaciones?’, ‘¿cómo vas con tu familia?’, ‘¿te estás insertando bien a esta realidad peruana?’. En ese tipo de situación yo creo que se tienen que brindar. Y lo otro es el asesoramiento legal que les dé un soporte a ellos para no ser explotados”.

4. Atención psicológica: algunos de los albergues han incorporado servicios de psicología; mientras que, otros albergues no los tienen y plantean la necesidad de contar con ellos, pues las personas no especialistas que cumplen este rol de escucha se sienten sobrecargadas. Al respecto, E7 indica que muchas veces las personas en el albergue se han acercado a hablar con ella para contarle cómo se sienten. Y a veces, pese a su propia carga tiene que escuchar la de los demás, pero lo hace con alegría. También comenta que a veces va pasando por los pasillos y mira hacia los rostros de las personas y les pregunta *“¿tú tienes algo?”* e intenta hablar con ellos para ver qué les pasa y hacerlos sentir mejor. Sin embargo, desde que viene la psicóloga de Acción Contra el Hambre ya no tiene que hacerlo, porque ella además no sabe cómo hacerlo. El E5 también refiere respecto de su labor que *“(…) uno requiere del apoyo de profesionales de la psicología porque llega un punto en el cual uno llega a su límite en la consejería y hay que pasar a otros niveles”*. Por su parte, E1 manifiesta que *“(…) en el trayecto hemos visto que no bastaba solo con darles la comida y el alojamiento, sino que necesitan soporte emocional, psicológico, sobre todo eso, ¿no? Y que sepan controlar sus emociones, más que soportarlas”*. No obstante, más allá de esto, la E3 comenta que estos espacios para escuchar y contener emocionalmente a las personas deben mantenerse luego de que salen del albergue, porque pierden la protección del lugar y ellos necesitan quién los siga apoyando mientras logran estabilizarse.
5. Espacios de intercambio de experiencias entre las propias personas del albergue, que les permiten darse ánimo y brindarse apoyo: los inquilinos lo hacen de manera natural en los ratos libres y se ha constituido en una estrategia para ello:

“(…) en las mañanas antes de salir a trabajar se congregan, entonces comienzan a compartir experiencias, de repente del trabajo. Entonces, eso les ayuda y entre ellos se dan ánimo. Y yo creo que también a ellos les ayuda bastante para decir: ‘Bueno, si tú encontraste, bien, ánimo, mira yo así comencé, yo voy a salir, mira anda para adelante’. En su lenguaje que es también algo lindo de ellos, se van así sosteniendo también” (E3).

En algunos albergues se han implementado espacios en las noches donde el propio coordinador del lugar facilita el intercambio entre los inquilinos

en un ambiente de respeto, para saber cómo se está dando su proceso de incorporación al Perú y cómo están funcionando en su vida cotidiana.

- 6.** Jornadas de encuentro o de servicios: el albergue 3 ha organizado actividades de este tipo en alianza con algunas organizaciones, pero considera que se requeriría el apoyo comprometido de más organizaciones. Estas actividades incluyen servicios de salud, vestido, alimentación, peluquería, entre otras; en las que las personas además de beneficiarse de la atención brindada interactúan con otros connacionales o peruanos.
- 7.** Proyectos de emprendimiento: constituirían una alternativa para que los refugiados y migrantes tengan oportunidades de productividad económica. Esta es una idea planteada por la E9 al encontrar que son muchas las dificultades para encontrar un empleo, tal como se ha mencionado a lo largo del informe.

Por todo lo anterior, se puede afirmar que las iniciativas de los albergues, algunas más consolidadas y otras más improvisadas —de acuerdo con las personas entrevistadas— han resultado útiles para el bienestar de la población venezolana y han encontrado receptividad o son demandadas de manera directa o indirecta por esta población. Entretanto, los entrevistados también señalan sus limitaciones al no contar con los recursos para su ejecución y demandan su fortalecimiento para atender la demanda cada vez más frecuente de la población venezolana.

CONCLUSIONES

En este diagnóstico se ha buscado poner en evidencia una mirada integral de los impactos psicosociales en personas refugiadas y migrantes venezolanas, en especial quienes se alojan en albergues, desde una perspectiva contextual, histórica y relacional. Se ha buscado entender estos impactos —sin caer en la patologización— como propios de la situación de movilidad humana, con las particularidades no solo socioeconómicas y culturales, sino de su historial de movilidad, que ofrece un elemento interesante de análisis para ser considerado y profundizado en otros estudios.

De igual manera, se ha incorporado la perspectiva psicosocial comunitaria debido a que permite comprender las dificultades de las condiciones de vida y los impactos psicosociales, en relación con los recursos y capacidades de las personas. Estos recursos les permiten desarrollar estrategias de afrontamiento ante la situación y sostenerse en situaciones tan difíciles. Es así como, las intervenciones y políticas que busquen mejorar la condición de vida de las personas refugiadas y migrantes venezolanas y reducir los impactos en su salud mental deberían centrarse en el fortalecimiento de estas capacidades y recursos mentales. Lo anterior requiere, evidentemente, de un enfoque intersectorial e interdisciplinario, teniendo como punto de partida el hecho de garantizar las condiciones básicas para facilitar la llegada de los refugiados y migrantes.

En este sentido, el diagnóstico muestra cómo los albergues se han convertido —de algún modo— en espacios de contención y apoyo para los refugiados y migrantes pese a sus limitaciones materiales, humanas y de formación para la atención de este tipo de situaciones. Por tanto, estos espacios pasan a ser uno de los grupos de pertenencia para los refugiados y migrantes a los cuales, muchos de ellos, quedan vinculados luego de su salida, aun cuando no se contempla ningún tipo de actividad específica en función de ello.

Los albergues están ubicados en determinadas localidades, por lo que se ha indagado sobre la relación de las personas de estas zonas con los y las residentes del albergue. Al respecto, se ha encontrado que existen diferentes maneras de responder por parte de las comunidades, desde ayudar a las personas que se alojan allí hasta oponerse a su presencia, sin dejar de lado la indiferencia de algunas comunidades.

Entre los elementos centrales que emergen de este estudio se encuentra la importancia que tiene la familia para las personas refugiadas y migrantes. Esta es una de las motivaciones principales para la salida de su país de origen y la razón por la cual se sostienen y superan las adversidades del viaje, así como, la llegada y el fundamento de

sus metas, ya sea que estén centradas en la reunificación familiar (en traer a la familia al Perú o volver a Venezuela) o que estén basadas en producir recursos para ofrecer una mejor calidad de vida a sus familiares, sea que estén aquí o allá. De esta manera, la familia se convierte en un recurso externo en tanto apoya y sostiene, aunque sea de manera simbólica a la persona refugiada/migrante, pero también es la fuente de los principales impactos psicosociales, tales como el duelo, la angustia, la extrañeza y la culpa, entre otras.

Los sentimientos antes mencionados hacen que la mayoría de las personas refugiadas y migrantes viva con el deseo presente de volver a su país de origen y reencontrarse con su familia, su cultura y las condiciones de vida que tuvieron alguna vez allí, dificultando el proceso de adaptación e integración social al país receptor. Estas barreras van acompañadas de aquellas propias del contexto del país receptor para dar respuesta a un reto tan grande, como es la magnitud de los flujos hacia el Perú. No obstante, se han ido generando una serie de respuestas en el país de parte del Estado, muchas de ellas impulsadas por los procesos organizativos que algunas de las personas refugiadas y migrantes venezolanas han emprendido al constituir formalmente organizaciones civiles, que luchan por los derechos de sus connacionales en el Perú.

Esta capacidad de organización por parte de la población venezolana —junto con el potencial de profesionales venezolanos—, en alianza con el compromiso del Estado peruano, las organizaciones sociales, las instituciones académicas y las iniciativas privadas, se convierten en un recurso para desarrollar políticas públicas y proyectos que permitan integrar a la población venezolana, aminorando los impactos psicosociales en dicha población. Esta tarea puede ser potenciada con el trabajo de las organizaciones cooperantes, como una de las principales fuentes de apoyo para los albergues y, en general, en el trabajo con la población venezolana, como ha sido demostrado en el diagnóstico. De acuerdo con esto, el estudio reporta el establecimiento de redes entre las organizaciones que trabajan con los migrantes, lo que se convierte en una estrategia fundamental para desarrollar esta labor.

Ahora bien, el mayor incremento en el flujo de personas venezolanas en el Perú se ha dado desde el 2017 y ha ido en aumento, es decir, en un periodo de tiempo corto. Por ello, es necesario estar atentos ante los efectos psicosociales, ya que estos pueden incrementarse por razones que ya se han precisado, como la llegada de personas con menos recursos para superar las situaciones difíciles antes expuestas (por ejemplo, menor nivel educativo y económico, mayor afectación de salud desde Venezuela) y porque también, quienes han resistido situaciones adversas por largo tiempo, puedan fragilizarse. Tal es el caso de profesionales que realizan trabajos no calificados o familias separadas, entre otros.

En esta línea, resulta importante considerar dentro de la atención psicológica que la contención de emociones es un factor protector para sobrevivir y resistir las condiciones adversas del movimiento y llegada a Perú, tal como se ha encontrado en este estudio. No obstante, es pertinente seguir analizando este fenómeno para entender cómo manejar un recurso de las personas que, en un momento dado, puede constituirse en un factor de riesgo.

RECOMENDACIONES

A fin de mitigar los impactos psicosociales en las personas refugiadas y migrantes se consideran dos áreas centrales para fortalecer el trabajo con esta población: el acompañamiento psicosocial y el fortalecimiento de la labor de los albergues. Para atender estas áreas es clave favorecer el trabajo en red de las diferentes organizaciones involucradas con la población venezolana (el Estado, los cooperantes, la academia y la sociedad civil) con el fin de distribuir responsabilidades acordes con la experticia y recursos de cada institución, así como, coordinar acciones conjuntas. Ello podría permitir mejorar las condiciones de las personas refugiadas y migrantes, a la vez que, fortalecería a sus propias organizaciones.

- **Acompañamiento psicosocial**

La atención psicológica debería practicarse desde la perspectiva del acompañamiento psicosocial y no estar centrada en la psicoterapia, lo cual no busca excluir el trabajo psicoterapéutico e incluso clínico y psiquiátrico cuando así se requiera. Asimismo, la atención psicológica en grupos es adecuada y recomendable en estos casos, sin embargo, pueden mantenerse atenciones individuales cuando la situación lo amerite o si la persona lo solicita.

De igual modo, el acompañamiento psicosocial es una práctica que puede desarrollarse desde los propios albergues y las diversas organizaciones que tienen como objetivo el trabajo con esta población. Por otra parte, puede estar a cargo de personas, no necesariamente especialistas en el área psicológica, que hayan sido capacitadas para tal fin, reconociendo los límites de su acción. De ser posible, sería conveniente contar con profesionales de la psicología, quienes deben tener una formación o sensibilidad hacia la perspectiva psicosocial y salud mental comunitaria para evitar la patologización y, en consecuencia, una atención inadecuada a la situación, así como, tener conocimiento del tema de movilidad humana para brindar un trato adecuado a los refugiados y migrantes. Es fundamental evitar acciones desde una mirada asistencialista debido a que no ayuda a fortalecer a las personas, sino que las mantiene en una actitud dependiente, aumentando de ese modo su vulnerabilidad.

En ese sentido, se hace esencial brindar espacios de escucha no psicoterapéuticos, para que, de manera abierta, las personas refugiadas y migrantes puedan expresar sus malestares, consultar dudas o compartir sus vivencias. De igual manera, son importantes los espacios de intercambio entre los propios refugiados y migrantes

a fin de que puedan compartir experiencias similares y se conviertan en apoyo unos de otros.

Si bien estos espacios son esenciales en los albergues, tal como lo propone la psicóloga del albergue 2, el acompañamiento a las personas debe hacerse incluso luego que salen de este, para dar soporte emocional al proceso de estabilización, que es deseable para las personas, pero que marca un cambio. Para ello, sería necesario referir a las personas a otros servicios o desde el propio albergue, mantener espacios para esta atención con el apoyo de otras organizaciones.

- **Fortalecimiento de albergues**

El trabajo con los albergues es pertinente y necesario debido a la función que ejercen al brindar contención inicial a las personas venezolanas más vulnerables. Como se ha planteado, estos lugares se han convertido en un espacio de contención y acogida emocional más allá del servicio de alojamiento que brindan. A esto, debe sumarse que estos lugares, en tanto iniciativas privadas, personales o religiosas en general, no cuentan con apoyo económico ni asistencia técnica, ya que no son especialistas en este tipo problemáticas. De esta manera, este trabajo podría plantearse en cuatro líneas:

1. Manual de funcionamiento y estrategias para la atención en albergues: que oriente con acciones prácticas para el funcionamiento, desarrolle estrategias de atención para la población refugiada y migrante e identifique buenas prácticas. También se propone su desarrollo mediante una metodología de investigación y acción participativa con las propias personas involucradas (quienes dirigen el albergue y se vinculan con las personas refugiadas y migrantes, así como, estos últimos), pues conocen de primera mano la situación y tienen la experiencia en la cual han identificado errores cometidos y aciertos, logrando poner en marcha estrategias adecuadas. La idea es que pueda ser replicado para ser utilizado por otros promotores y/o especialistas en otros espacios de atención.
2. Programa de formación práctico de acompañamiento a población refugiada y migrante venezolano: que brinde espacios de formación dirigidos a los coordinadores y personas vinculadas al trabajo en el albergue. Entre los temas identificados figuran las condiciones, la regulación, los procedimientos de asilo y migratorios, el acompañamiento psicosocial, el trabajo comunitario y la gestión de un albergue.

- 3.** Monitoreo y acompañamiento de los albergues: generar un programa de gestión con indicadores mínimos y razonables para la implementación de acciones que logre el funcionamiento del albergue y coopere en el trabajo con los refugiados y migrantes.
- 4.** Incidencia y comunicación: promover el intercambio entre los actores de los diferentes albergues para socializar sus prácticas exitosas, experiencias de trabajo en general, dificultades, así como, establecer acciones conjuntas. Ello favorece la unificación de criterios de trabajo y el fortalecimiento de sus acciones. También resulta imprescindible compartir estos resultados con los que han participado en el estudio y otros actores vinculados al área, ya que se podría iniciar un intercambio de experiencias y plantear alternativas de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- ACNUDH (2018). Violaciones de los Derechos Humanos en la República Bolivariana de Venezuela: una espiral descendente que no parece tener fin. Ginebra: ACNUDH. Recuperado de: https://www.ohchr.org/Documents/Countries/VE/VenezuelaReport2018_SP.pdf
- ACNUR (2018). ACNUR presenta nuevas directrices de protección, ante la huida de venezolanos por América Latina. Recuperado de: <https://www.acnur.org/noticias/briefing/2018/3/5af2e9345/mientras-los-venezolanos-huyen-por-america-latina-acnur-emite-nueva-guia-de-proteccion.html>
- ACNUR (2019a). Situación de Venezuela. Operational Portal Refugee Situations. Recuperado de: <https://data2.unhcr.org/en/situations/vensit>
- ACNUR (2019b) Aspectos claves del monitoreo de protección situación Venezuela, Enero-junio 2019. Recuperado de: https://www.acnur.org/op/op_prot/5d321d124/situacion-venezuela-aspectos-claves-del-monitoreo-de-proteccion-enero-junio.html
- Aruj, R. (2008). Causas, consecuencias, efectos e impacto de las migraciones en Latinoamérica. Papeles de Población, vol. 14, N° 55, enero-marzo 2008, pp. 95-116. Universidad Autónoma del Estado de México, Centro de Investigación y Estudios Avanzados de la Población.
- Berganza, I. y Solórzano, X. (2019). El proceso de integración social de la migración venezolana en el Perú. En Blouin, C. (coord.). Después de la Llegada. Realidad de la migración venezolana (83-101).
- Bermúdez, Y., Mazuera-Arias, R.; Albornoz-Arias, N., Morffe Peraza, M.A. (2018). Informe sobre la movilidad humana venezolana. Realidades y perspectivas de quienes emigran [9 de abril al 6 de mayo de 2018]. San Cristóbal: Venezuela: Servicio Jesuita a Refugiados (SJR). Venezuela.
- Blouin, C. (Coord.). (2019). Estudio sobre el perfil socio económico de la población venezolana y sus comunidades de acogida: una mirada hacia la inclusión. Lima: Idehpucp y PADF.
- Cabrerizo, P. y Villacieros, I. (2017). Trayectorias migratorias de refugiados y solicitantes de asilo de Venezuela: un análisis desde la perspectiva del estrés

(195-208). En Blouin, C. (coord.). Después de la llegada. Realidad de la migración venezolana Lima: Themis Idehpucp.

- Cabrerizo, P. y Villacieros, I. (2017). Refugiados en Lima. Características sociales, medios de vida y percepción sobre el estrés de refugiados y solicitantes de asilo en Lima-Perú. Lima: ACNUR, Universidad Antonio Ruíz de Montoya, Encuentros. Servicio Jesuita de Solidaridad.
- Castillo, T. y Reguant, M. (2017). Percepciones sobre la migración venezolana: causas, España como destino, expectativas de retorno. Migraciones 41 (2017). ISSN: 2341-0833, DOI: mig.i41.y 2017.006 133-163. Recuperado de: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/viewFile/7898/7683>
- Escobar, S (2018). Venezolanos en el Perú. ¿Cómo afrontar el proceso de migración? Entrevistado por Noelia Becerra. América noticias TV. 24.02.2018. Recuperado de: <https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/venezolanos-peru-como-afrontar-proceso-migracion-n311678>
- Ferrer, R., & Palacio, J., & Hoyos, O., & Madariaga, C. (2014). Proceso de aculturación y adaptación del inmigrante: características individuales y redes sociales. Psicología desde el Caribe, 31 (3), 557-576.
- López, J.L.; Castañeda, Y.; Martínez, R.; Ortiz, J.A; Meza, D. (2017). Impacto psicosocial, en salud y acceso a su atención en poblaciones migrantes. Revista Norte de Salud Mental, XIV (56) 11- 25.
- Montero (2004). Introducción a la Psicología Comunitaria. Buenos Aires: Paidós.
- Mora Salas, L. (2018). El contexto venezolano de inicios del siglo XXI: rasgos de un país y su gente. Procesos Históricos, núm. 34. Universidad de los Andes, Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20057344004>
- OIM (2018). Análisis: flujos migratorios de venezolanos en Sudamérica, mayo de 2018. International Organization for Migration & The UN Migration Agency. Recuperado de: https://robuenosaires.iom.int/sites/default/files/Informes/FMS_VEN_jun15_sp.pdf
- OIM (2019). Monitoreo de flujo de la población venezolana en el Perú. DTM Ronda 5. Abril de 2019. Recuperado de: https://displacement.iom.int/system/tdf/reports/DTM_MIGRACIONVENEZUELA_R5_2019.pdf?file=1&type=node&id=5636

- Osorio, A. (2019). Albergues de acogida temporal: factores de riesgo para la salud en contexto de migración venezolana. En Blouin, C. (coord.). Después de la llegada. Realidad de la migración venezolana (173-193).
- Sawaia, B.B. (1998) Aspectos psicosociais do sofrimento ético-político resultante da inclusão social pela exclusão. São Paulo, Brasil: Pontificia Universidade Católica de São Paulo.
- Sawaia, B.B. (Coord) (2001) O sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. Em B.B. Sawaia (Coord). As artimanhas da exclusão (Pp. 97-118).Petrópolis, Brasil: Vozes.
- Serrano, I.; Bravo-Vick, M.;Rosario, W. y Gorrin, J. (1998). La psicología social-comunitaria y la salud. San Juan, Puerto Rico: EDUPR.
- Sosa, F. & Zubieta, E. (2015). La experiencia de migración y adaptación sociocultural: identidad, contacto y apoyo social en estudiantes universitarios migrantes. Psicogente, 18(33), 36-51.
- Vilar Peyrí, M. y Eibenschutz Hartman, C. (2007). Migración y salud mental: un problema emergente de salud pública. Rev. Gerencia y Salud, Bogotá (Colombia), 6 (13): 11-32, julio-diciembre.

ANEXO: GUÍA DE ENTREVISTA

Nombre del albergue:

Nº de personas que albergan:

Persona entrevistada:

Rol del entrevistado en el albergue:

Duración de la entrevista:

Área	Aspectos a contemplar
Condiciones en la que se encuentra la población migrante y refugiada	Vinculados a su vida en el propio albergue y al acceso a servicios que tiene en el país.
Características generales de la población	Aspectos observables de su apariencia y actuación, así como, lo que las personas reportan de sí mismas.
Problemáticas principales de los refugiados y migrantes	Exploración de manera abierta y general, respecto de los problemas de los refugiados y migrantes (se plantea para ver los énfasis y tener una mirada general, no se profundizará).
Vulnerabilidad	¿Quiénes son los más vulnerables?, ¿de qué manera?, ¿por qué se hace esta consideración?
Aspectos psicológicos en las personas	Sentimientos/emociones, pensamientos y comportamientos observables o expresados por las personas (cambios de humor y comportamiento, estrés, tristeza, desánimo, desesperanza, entre otros).
Recursos y capacidades de los refugiados y migrantes	Aspectos positivos de las personas refugiadas y migrantes que le facilitan el desarrollo de su vida, el enfrentar la nueva realidad y superar las condiciones adversas, así como, los problemas antes señalados. ¿Cómo está tratando de recuperarse o procesar su nueva situación de vida? ¿Son útiles las estrategias de afrontamiento que emplean?
Aspectos de la vida cotidiana de las personas	Actividades que realizan cotidianamente. Satisfacción que le generan dichas actividades.

Vida familiar	¿Se encuentra acompañado de familiares en el Perú?, ¿quiénes?, ¿cuáles son las formas de relación entre dicha familia?, ¿de qué familiares está separado?, ¿a quiénes dejó?, ¿cuál separación genera mayor impacto? Planes de reunificación familiar. Planes de vida familiar para los que están juntos en el Perú.
Relaciones sociales y vida comunitaria	Personas con las que se vincula, tipo de relación y efectos que tiene en su vida. Vinculación con la comunidad en la que se encuentra el lugar de residencia. Participación en actividades sociales o comunitarias: tipo, forma de participación y efectos que le genera participar o no. Existencia de relaciones violentas: entre quiénes, ¿de qué manera o modo se resuelve? Conflictos y alianzas entre las personas.
Redes de apoyo	¿Cuenta con personas u organizaciones que le apoyan (dentro y fuera del albergue)?, ¿de qué manera le apoyan?
Factores facilitadores y obstaculizadores de la vida en el Perú	Condiciones, personas, situaciones, normativas, etc., que contribuyen u obstaculizan su vida como migrantes o refugiados en el país.

Consideraciones:

- Se considerará como eje transversal, si se observan diferencias en las áreas abordadas en la población que ha ingresado antes al Perú y las más recientes.
- De ser posible identificar si el entrevistado considera que existen diferentes momentos a lo largo del período de migración masiva venezolana al Perú.



PUCP

Con el apoyo de:



**UNHCR
ACNUR**
La Agencia de la ONU
para los Refugiados

ISBN: 978-612-47767-9-3



9 786124 776793